



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1

ATA DE AUDIÊNCIA

Na data consignada no presente Termo, na sala de audiências do Ministério Público do Estado de Sergipe, presente a Promotora de Justiça EUZA MARIA GENTIL MISSANO COSTA, Promotora de Defesa do Consumidor de Aracaju; presente a HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA S/A, através do preposto habilitado, com chancela firmada, acompanhado do Bel. DIOGO BARRETO D'ÁVILA e Bel PEDRO ANDRÉ GUIMARÃES PIRES; presente o CREFITO 17 – Conselho Regional de Fisioterapia, através do fisioterapeuta CARLOS JOSÉ OLIVEIRA DE MATOS, acompanhado do Bel TIAGO AUGUSTO SOUZA SILVA, presentes denunciante abaixo relacionados.

Aberta audiência pertinente ao assunto versado nos autos, tombados sob os números 10.22.01.0188 e 2024.02.152.00000009, que tratam sobre vícios na prestação de serviços da operadora no que pertine à assistência por Fisioterapia e Terapia Ocupacional, informando a operadora que tem interesse na formalização de Termo de Ajustamento de Conduta em Ata de Audiência, na forma das razões que seguem alinhadas:

Considerando que os parâmetros assistenciais objetivam normatizar e orientar os profissionais, gestores, coordenadores, supervisores das instituições de saúde no planejamento, programação e priorização das ações a serem desenvolvidas em face da complexidade do sistema de saúde, estabelecendo maior controle, regulação e avaliação da assistência prestada frente às necessidades da população, notadamente considerando a complexidade das abordagens;

Considerando que os profissionais fisioterapeutas e terapeutas ocupacionais deverão ter independência na condução da abordagem realizada e autonomia na programação da assistência, especialmente quanto a periodicidade e tempo de sessão, com intervenção necessária nos agendamentos realizados durante todo o período de atendimento;

RESOLVEM:

Avenida Conselheiro Carlos Alberto Sampaio, nº 505, bairro Capucho – 1º andar
Aracaju/SE



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

2

1. HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA S/A compromete-se a prestar, com regularidade e eficiência os serviços de Fisioterapia e Terapia Ocupacional, em todas as suas unidades de Atendimento TEA (Medicina Preventiva Gentil Tavares e CLÍNICA TEA Aracaju), bem como na rede credenciada, esta última em intensa diligência fiscalizatória da operadora, seguindo os parâmetros assistenciais referentes ao número máximo de pacientes a serem atendidos pelo profissionais fisioterapeutas e Terapeutas Ocupacionais, estabelecidos nas Resoluções do CREFITO 444/2014 e 445/2014;
2. HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA S/A compromete-se a garantir a assistência em fisioterapia e terapia ocupacional, seguindo os relatórios médicos, dos fisioterapeutas e terapeutas ocupacionais, apresentados pelo consumidor, considerando o tempo de duração da sessão e periodicidade necessária, cumprindo o prazo estabelecido pela ANS – Agência Nacional de Saúde, 10(dez) dias, após período de carência, para atendimento, conforme segmentação do plano, não podendo deixar de cumprir o prazo predito, previsto na Resolução 259/2011;
3. HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA S/A compromete-se a promover a assistência em fisioterapia e terapia ocupacional aos usuários TEA, com salas reservadas e individualizadas, atendendo ao perfil individual de cada consumidor, promovendo compartilhamento de salas apenas nas hipóteses definidas pelo fisioterapeuta ou terapeuta ocupacional, com fuste na conduta terapêutica definida;
4. HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA S/A compromete-se a, nos agendamentos para assistência em fisioterapia e terapia ocupacional respeitar fielmente a conduta terapêutica dos profissionais assistentes, dando-lhes autonomia para definição do número de sessões, periodicidade, tempo de duração, retorno e avaliação do paciente;
5. A chancela do presente Termo de Ajustamento importará no ARQUIVAMENTO dos autos de Inquérito Civil nº 10.22.01.0188 e

Avenida Conselheiro Carlos Alberto Sampaio, nº 505, bairro Capucho – 1º andar
Aracaju/SE

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

MPEXtra 2024.02.152.00000009, todavia não deverá constituir óbice ao ajuizamento de ações individuais de consumidores e colegitimados, inclusive do Ministério Público, na hipótese de descumprimento do ajuste ou fato novo;

6. O presente Termo de Ajustamento de Conduta deverá ter ampla divulgação para conhecimento dos consumidores, comprometendo-se a operadora HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA S/A a promover a afixação do seu conteúdo integral, no prazo de 10(dez) dias úteis, nas suas clínicas de assistência em Fisioterapia e Terapia Ocupacional ((Medicina Preventiva Gentil Tavares e CLÍNICA TEA Aracaju), em local de fácil acesso ao público, de forma ostensiva;

Diante das considerações expendidas e ajustadas, a parte interessada, livre e sem hesitação, chancela o presente Termo, para que possa surtir os reais efeitos jurídicos, seguindo o Termo com chancela dos demais interessados, confirmando suas cláusulas, ficando, ainda, pactuado que por se tratar de matéria sensível, saúde da população assistida por plano de saúde, quaisquer dificuldades encontradas pelas partes ou por representação de consumidores, poderá existir re-ratificação das condições ajustadas à luz da legislação na espécie.

Aracaju, 30 de julho de 2025


EUZA MARIA GENTIL MISSANO COSTA
Promotora de Justiça
Promotoria de Defesa do Consumidor

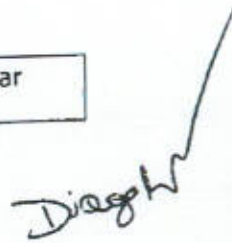
gov.br Documento assinado digitalmente
MARCIA MARIA FERREIRA RIBEIRO
Data: 30/07/2025 09:13:43 -0300
Verifique em <https://validar.ju.gov.br>

HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA S/A
Assessoria Jurídica

gov.br Documento assinado digitalmente
DANIEL SOARES CAVALCANTI
Data: 29/07/2025 17:57:00-0300
Verifique em <https://validar.ju.gov.br>

HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA S/A
Assessoria Jurídica

Avenida Conselheiro Carlos Alberto Sampaio, nº 505, bairro Capucho – 1º andar
Aracaju/SE





ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Carlos José Oliveira de Matos
CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA – CREFITO17

[Signature]
CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA – CREFITO17
Assessoria Jurídica

[Signature]